



PROCESSO SELETIVO PÚBLICO

Cargo:

Telefonista

052

NÍVEL FUNDAMENTAL

Prova Objetiva

Aplicação: 2/11/2002



LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

1. Ao receber este caderno, confira se ele contém vinte questões objetivas corretamente ordenadas.
2. Caso o caderno esteja incompleto ou tenha qualquer defeito, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis.
3. Recomenda-se não marcar ao acaso: cada item cuja resposta diverja do gabarito oficial definitivo acarretará a perda de 0,20 ponto no resultado de questão, conforme consta no Edital n.º 1/2002 – PR/PREVI, de 12/9/2002.
4. Não utilize nenhum material de consulta que não seja fornecido pelo CESPE.
5. Durante a prova, não se comunique com outros candidatos nem se levante sem autorização do chefe de sala.
6. A duração da prova é de três horas, já incluído o tempo destinado à identificação — que será feita no decorrer da prova — e ao preenchimento da folha de respostas.
7. A desobediência a qualquer uma das determinações constantes nas presentes instruções, na folha de rascunho ou na folha de respostas poderá implicar a anulação da sua prova.

AGENDA

- I 5/11/2002 – Divulgação, a partir das 10 h, dos gabaritos oficiais preliminares da prova objetiva, na Internet — no endereço eletrônico <http://www.cespe.unb.br> — e nos quadros de avisos do CESPE/UnB — em Brasília.
- II 4 a 5/11/2002 – Recebimento de recursos contra os gabaritos oficiais preliminares da prova objetiva, exclusivamente nos locais e horários a serem informados juntamente com a divulgação desses gabaritos.
- III 10/11/2002 – Data provável de divulgação (após a apreciação de eventuais recursos) — no Diário Oficial do Estado do Paraná, nos locais mencionados no item I, no AAJ de estrada da PARANAPREVIDENCIA e no endereço eletrônico <http://www.pr.gov.br/paranaprevidencia> — do resultado final da prova objetiva, de convocação para a avaliação de títulos para os cargos de níveis superior e médio e do final do processo seletivo para os cargos de nível fundamental.

OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de consideração recursos em desacordo com o estabelecido no item 12 do Edital n.º 1/2002 – PR/PREVI, de 12/9/2002.
- Informações relativas ao processo seletivo poderão ser obtidas pelo telefone (0XX)-61-445-0100.
- É permitida a reprodução deste material, desde que citada a fonte.

De acordo com o comando de cada uma das questões de 1 a 20, marque, na **folha de respostas**, para cada item: o campo designado com o código **C**, caso julgue o item **CERTO**; o campo designado com o código **E**, caso julgue o item **ERRADO**; ou o campo designado com o código **SR**, caso desconheça a resposta correta. Marque, obrigatoriamente, para cada item, um, e somente um, dos três campos da **folha de respostas**, sob pena de arcar com os prejuízos decorrentes de marcações indevidas. A marcação do campo designado com o código **SR** não implicará anulação. Para as devidas marcações, use a folha de rascunho e, posteriormente, a **folha de respostas**, que é o único documento válido para a correção da sua prova.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Texto I – questões 1 e 2

O regulamento sobre divulgação de listas de assinantes e de edição e distribuição de lista telefônica obrigatória e gratuita (LTOG) define que:

1 Tanto na ordem direta quanto na inversa, o nome fornecido para figuração padronizada conterá duas palavras por extenso, sendo as demais abreviadas pela letra inicial. O assinante indicará quais as palavras serão abreviadas, excetuando-se a que inicia a figuração, a qual não poderá ser abreviada.

2 Na ordem inversa, a figuração iniciar-se-á pelo sobrenome que o assinante indicar, seguido dos demais componentes do nome, a seu critério, ainda que quebrando a seqüência lógica da inversão, respeitando-se, no entanto, as condições inseridas nos itens anteriores. Uma vírgula deverá ser colocada após o sobrenome que antecede o prenome.

QUESTÃO 1

A partir do texto I e considerando que o usuário João Batista Figueira tenha solicitado a divulgação do seu nome em ordem direta, julgue os itens abaixo.

- ❶ A divulgação correta será João Batista Figueira.
- ❷ João Figueira Batista será o nome encontrado em uma consulta por nome.
- ❸ João Batista F será a divulgação correta.
- ❹ João B. Figueira será uma divulgação permitida.
- ❺ De acordo com o regulamento, será impossível a divulgação F. João Batista.

QUESTÃO 2

A partir do texto I e considerando que a assinante Joana D'Arc de Oliveira indicou o sobrenome D'Arc para figuração e teve o seu nome figurado na ordem inversa, julgue os itens a seguir, relativos à divulgação correta do nome na LTOG.

- ❶ D'Arc, O Joana
- ❷ D'Arc, J Oliveira
- ❸ D', Joana de Oliveira
- ❹ D'Arc, Joana O
- ❺ D'Arc, Joana Oliveira

QUESTÃO 3

Julgue os itens que se seguem, no que se refere à consulta em listas telefônicas.

- ❶ As listas telefônicas permitem a consulta por nome, endereço ou número telefônico do assinante.
- ❷ O endereço onde se encontra a linha telefônica, linha-tronco ou discagem direta a ramal (DDR) é o que aparece na lista telefônica.
- ❸ Na falta do nome do assinante, ainda é possível consultar o seu número telefônico.
- ❹ Na consulta por endereço, só é possível encontrar o número telefônico.
- ❺ A lista telefônica obrigatória e gratuita impressa é a única forma de consulta por nome e endereço.

QUESTÃO 4

A telefonista é o ponto de contato principal entre o órgão ou empresa e os seus usuários ou clientes, sendo, então, o seu cartão de visita. Para isso, deve-se organizar e tomar todos os cuidados para prestar o melhor atendimento. Diante dessa informação, julgue os itens a seguir, relacionados ao comportamento esperado de uma telefonista.

- ❶ Deve sempre atender às normas definidas pelo órgão ou empresa, independentemente da ação do usuário ou cliente.
- ❷ Cada chamada deve ser atendida com interesse pessoal, mas sem a preocupação de ajudar o usuário ou cliente, o que não é uma tarefa de telefonista.
- ❸ Deve-se tratar o usuário ou cliente na forma mais íntima possível, utilizando palavras como **benzinho**, para cativá-lo.
- ❹ Ao se atender a uma chamada externa, deve-se dizer o nome do órgão ou empresa e **bom dia**, **boa tarde** ou **boa noite**, ao se atender a um ramal, dizer telefonista.
- ❺ Não se deve utilizar lista interna de ramais, para não se perder tempo. É obrigação do usuário ou cliente fornecer o ramal.

QUESTÃO 5

Acerca das atividades definidas para uma telefonista, julgue os seguintes itens.

- ❶ Não deve permitir aglomeração de pessoas na sua área de trabalho, para evitar distração que prejudique seu desempenho.
- ❷ Sendo necessário ausentar-se da área de trabalho, deve solicitar que alguém a substitua, independentemente da experiência em serviços de telefonista.
- ❸ Deve manter listas telefônicas atualizadas, em local de fácil acesso, para facilitar as consultas, quando necessárias.
- ❹ Deve guardar sigilo dos detalhes de todas as chamadas telefônicas.
- ❺ É necessária uma atitude calma, independentemente da quantidade momentânea de chamadas e do nível de irritação do usuário ou cliente.

QUESTÃO 6

Um usuário ou cliente ligou pela sétima vez ao órgão ou empresa onde uma telefonista trabalha e é responsável pelo atendimento das chamadas. Nas seis vezes anteriores, ele não conseguiu sequer falar com alguém da área que cuida do assunto que precisa ser solucionado. Diante desse fato, o usuário ou cliente estava irritado e responsabilizou a telefonista pelo mau atendimento.

Acerca dessa situação e da atitude a ser tomada pela telefonista, julgue os itens subseqüentes.

- ❶ A telefonista deve dizer de imediato: **calma, o senhor está muito nervoso; tente acalmar-se.**
- ❷ Ela deve escutar atenciosamente, mas sem demonstrar interesse.
- ❸ A telefonista deve procurar atender o usuário ou cliente, transferindo a ligação para o ramal da portaria.
- ❹ É necessário que ela se mantenha calma, entenda o problema e transfira a ligação para o responsável da área que trata do problema identificado, fornecendo o número do ramal da área ao usuário ou cliente.
- ❺ A telefonista deve pedir desculpas, apresentando suas justificativas honestas e coerentes e as do órgão ou empresa.

QUESTÃO 7

Julgue os itens abaixo, relacionados a tipos de ligações.

- ❶ Ligações a cobrar (ACB) só podem ser feitas entre localidades de unidades da federação distintas.
- ❷ Equipamentos PABX com DDR também recebem ligações dirigidas à telefonista.
- ❸ As ligações para celulares requerem código diferenciado, além do número telefônico.
- ❹ A discagem direta a distância (DDD) só pode ser feita para as capitais dos estados da federação.
- ❺ Para efetuar ligações internacionais, são necessários os códigos 00, do país de destino, da área de interesse e do número do telefone.

QUESTÃO 8

Os diversos tipos de ligações requerem composições distintas de números, de acordo com o plano de numeração adotado pela entidade reguladora nacional. A propósito desse assunto, julgue os itens que se seguem.

- ❶ Se a numeração telefônica de uma localidade for de seis dígitos, pode-se fazer uma ligação local a partir de um PABX, utilizando apenas sete dígitos.
- ❷ O número 0 21 61 380-2567 identifica uma ligação interurbana nacional via operadora 21.
- ❸ Para se fazer uma ligação DLC, deve-se utilizar o código 9090.
- ❹ Uma ligação DDC para Brasília pode ser feita com a seguinte composição numérica: 90 14 380-2345.
- ❺ Quando os dois primeiros dígitos discados/teclados forem 00, isso indicará uma chamada internacional.

QUESTÃO 9

Julgue os itens subseqüentes.

- ❶ A função **consulta e transferência** é sempre utilizada quando ocorre um encaminhamento de chamadas.
- ❷ Nos PABX, a facilidade **serviço noturno** pode ser acionada, por ocasião do encerramento do expediente de trabalho, para que ramais predefinidos passem a ser alcançados automaticamente.
- ❸ A facilidade **conferência** permite que um grupo de ramais mantenha conversação simultânea, utilizando somente uma linha-tronco sem o sinal de intercalação.
- ❹ Em casos de **não-responde** e **linha ocupada**, é permitida a transferência automática da ligação para a mesa da telefonista ou para um ramal específico.
- ❺ A facilidade **busca automática em grupo de ramais** define a possibilidade de um grupo de ramais acessar uma mesma linha-tronco para as chamadas de saída.

QUESTÃO 10

Acerca de ligações que utilizem a função DDR, julgue os seguintes itens.

- ❶ É sempre possível ligar diretamente para o ramal da pessoa com quem se deseja falar.
- ❷ Caso alguém esteja fora da área de atendimento do PABX-DDR, independentemente do local, a sua ligação para um dos ramais desse PABX deve ser feita da mesma forma que é feita uma ligação para um número telefônico comum.
- ❸ Em caso de ramal ocupado, não é possível utilizar a telefonista para atendimento e encaminhamento para outro ramal.
- ❹ Por se tratar de acesso direto a ramal, não é possível categorizar os ramais como restritos ou semi-restritos.
- ❺ Quanto maior a quantidade de linhas-tronco instaladas, menor é a capacidade de processamento de ligações simultâneas.

QUESTÃO 11

Julgue os itens abaixo, relativos a centrais privadas de comutação telefônica (CPCTs).

- ❶ O número principal dos troncos de entrada para ligação para um PABX é denominado número-chave, e os demais são denominados adicionais e configurados em busca automática.
- ❷ Uma CPCT do tipo PAX permite ligações automáticas entre seus ramais e para a rede externa pública.
- ❸ Uma CPCT do tipo PABX não permite ligações automáticas entre seus ramais quando estes são categorizados como privilegiados.
- ❹ Uma CPCT do tipo PBX não exige a intervenção da telefonista para acesso dos seus ramais à rede externa pública.
- ❺ Linha-tronco ou tronco de CPCT é a linha que interliga duas CPCTs.

QUESTÃO 12

Acerca da condição de instalação e das categorias de ramais, julgue os seguintes itens.

- ❶ Ramal de CPCT interligado por uma linha privativa e instalado em outro edifício também é denominado ramal interno.
- ❷ Ramal restrito em uma CPCT é um ramal que só faz ligações para a telefonista.
- ❸ Ramal semi-restrito em uma CPCT é um ramal com acesso à rede externa pública via telefonista, podendo receber chamadas de consulta/transferência.
- ❹ Ramal externo é o ramal instalado nos corredores do edifício onde está instalado o órgão ou empresa.
- ❺ Ramal semi-externo em CPCT tem as mesmas condições de restrição de um ramal semi-restrito.

QUESTÃO 13

Julgue os itens que se seguem, relativos a facilidades de CPCT.

- ❶ A busca automática utilizada nas linhas-tronco permite o uso de um só número para identificar o PABX.
- ❷ A captura de chamada é uma funcionalidade utilizada unicamente pela posição da operadora.
- ❸ CPCT do tipo PABX não permite a transferência de chamadas entre ramais privilegiados.
- ❹ A transferência de chamadas, quando o ramal estiver ocupado, só pode ser feita para o ramal de número imediatamente superior.
- ❺ Ligações a cobrar, sejam do tipo DLC ou DDC, nunca podem ser feitas a partir de ramais de PABX.

QUESTÃO 14

Uma telefonista acabou de assumir o seu novo cargo na empresa e o presidente dessa empresa, em viagem de serviço a Buenos Aires, fez uma ligação internacional para o PABX da empresa e solicitou o encaminhamento dessa ligação para o diretor comercial, em caráter de urgência, pois dependia dessa conversa para assinar um acordo com uma empresa argentina, envolvendo milhões de dólares.

Julgue se os itens a seguir constituem comportamento correto da telefonista na situação hipotética acima apresentada.

- ❶ A telefonista deve consultar o ramal da diretoria comercial na lista interna de ramais, fazer a consulta ao ramal, falar com a secretária, identificar o tipo de chamada, falar com o diretor comercial e transferir a ligação.
- ❷ Deve transferir a ligação para o ramal da diretoria comercial à primeira pessoa que atender.
- ❸ No caso de o ramal estar ocupado, deve usar a função **intercalação em ramal** e avisar o diretor comercial da urgência da ligação e transferi-la.
- ❹ Deve, utilizando a função **busca automática** de grupo de ramais, avisar a todos os ramais da diretoria comercial.
- ❺ Por meio da **conferência** em grupo de ramais, o assunto deve ser tratado pela telefonista juntamente com o presidente e o diretor comercial.

QUESTÃO 15

Acerca de explicações e fraseologia adequada, relativa ao comportamento esperado de uma telefonista, julgue os itens subseqüentes.

- ❶ Uma telefonista deve dar explicações adequadas às perguntas do usuário ou cliente, mas se o caso exigir uma explicação prolongada, deve-se transferi-lo para o ramal indicado.
- ❷ Quando um ramal pedir uma ligação internacional e todas as linhas estiverem ocupadas, a telefonista deve interromper uma chamada qualquer e proceder à ligação, pois chamadas internacionais são mais importantes que as demais.
- ❸ Expressões como **por favor**, **pois não**, **queira desculpar** e **senhor(a)** devem ser sempre usadas, pois facilitam o relacionamento.
- ❹ Quando o ramal solicitado não responder, a telefonista deve dizer: **O ramal não responde. Favor chamar mais tarde.**
- ❺ Ao atender a uma solicitação de chamada para um ramal, a telefonista deve repetir o número, em tom de voz interrogativa e com clareza, a fim de confirmá-lo.

QUESTÃO 16

Julgue os itens a seguir.

- ❶ Ramais externos de PABX sempre ocupam pares da rede telefônica pública.
- ❷ DDD é o processo de estabelecimento de chamadas interurbanas nas quais o usuário chamador discar ou tecla diretamente o número telefônico de destino.
- ❸ Discagem direta internacional (DDI) é o processo de estabelecimento de chamadas internacionais em que o usuário utiliza os serviços da telefonista internacional.
- ❹ Chamada ACB é a chamada interurbana manual, onde os custos são cobrados do usuário de destino.
- ❺ O conhecimento das facilidades da mesa ou do aparelho de operação da telefonista é de responsabilidade única da equipe de manutenção.

QUESTÃO 17

Acerca das características do atendimento ao público, julgue os itens a seguir.

- ❶ O indivíduo que procura atendimento apresenta necessidade que deverá ter encaminhamento por meio do atendente.
- ❷ No atendimento ao público, o servidor deve ser objetivo, detendo-se exclusivamente no que julga ser mais importante à ajuda que está prestando.
- ❸ Os guichês de atendimento são canais especializados para entrar em contato com o público e com as suas necessidades.
- ❹ O atendimento ao público é uma atividade independente das funções organizacionais da instituição.
- ❺ O bom atendimento depende somente das diretrizes e normas existentes na instituição.

QUESTÃO 18

Julgue os itens que se seguem, no tocante à boa qualidade do atendimento ao público.

- ❶ Atitudes de civilidade, cortesia e afabilidade são desejáveis, mas não obrigatórias.
- ❷ A prestação do atendimento baseia-se na concessão da informação correta e independe do modo como é realizada.
- ❸ A qualidade do atendimento deve variar de acordo com o tipo de cliente.
- ❹ O bom atendimento pode implicar a busca de informações adicionais, objetivando atender à necessidade do cliente.
- ❺ A qualidade do atendimento é comprometida de modo irreparável quando não se detém a informação demandada pelo cliente.

Texto II – questões 19 e 20

O processo de comunicação é a base do atendimento. A comunicação pode ser definida como o processo de passar informação e compreensão de uma pessoa para outra. Toda comunicação envolve pelo menos duas pessoas: a que envia e a que recebe. Para que haja comunicação utiliza-se um processo que contém no mínimo quatro elementos:

- emissor ou fonte de comunicação – pessoa que elabora a mensagem, tendo como objetivo atingir o receptor;
- mensagem – o que se quer transmitir;
- canal – meio utilizado para transmitir a mensagem;
- receptor ou destino da mensagem – pessoa para quem é enviada a mensagem.

QUESTÃO 19

Considerando as informações contidas no texto II, constitui deficiência na comunicação, ocasionada pelo emissor, o(a)

- ❶ formação de julgamentos a respeito da mensagem recebida, antes de examinar seu conteúdo.
- ❷ utilização de um meio de comunicação inapropriado, que não alcança o destino.
- ❸ uso de linguagem e conceitos inadequados na formulação da mensagem.
- ❹ não-solicitação de esclarecimentos, quando há dúvidas quanto ao conteúdo da mensagem recebida.
- ❺ seleção voluntária dos conteúdos da mensagem, só recebendo o que lhe convém.

QUESTÃO 20

Ainda considerando o texto II, para que haja uma comunicação efetiva é necessário

- ❶ organizar e priorizar as mensagens que se deseja transmitir, preparando o que se deseja dizer, em vez de falar impulsivamente.
- ❷ preparar o ouvinte para receber as informações, fazendo a apresentação do assunto, de modo que ele saiba sobre o que se vai falar.
- ❸ deixar o ouvinte à vontade, evitando colocá-lo em situação defensiva, pois as pessoas se sentem tensas quando seu controle é ameaçado.
- ❹ ser consciente, indo direto ao ponto essencial da questão, mantendo estabilidade em suas ações.
- ❺ confirmar a compreensão do ouvinte acerca do que foi dito.



Universidade de Brasília (UnB)